

ICS 11.040
CCS C 10

DB 11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 1965—2022

医疗机构出院患者用药指导服务规范

Specification for medication education service for discharged
patient

in medical institutions

2022-03-24 发布

2022-07-01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 机构要求.....	1
5 服务形式及流程.....	2
6 服务要求及内容.....	3
7 质量管理.....	4
附录 A（资料性） 出院患者面对面用药指导服务用语示例	5
附录 B（资料性） 出院患者用药指导单格式及示例	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市卫生健康委员会提出。

本文件由北京市卫生健康委员会归口。

本文件由北京市卫生健康委员会组织实施。

本文件起草单位：北京市医院管理中心、首都医科大学附属北京安贞医院。

本文件主要起草人：边宝生、颜冰、孔繁翠、林阳、石秀锦、周洋。

医疗机构出院患者用药指导服务规范

1 范围

本文件规定了医疗机构出院患者用药指导服务（以下简称“用药指导”）的要求、内容、流程及质量管理方法。

本文件适用于医疗机构对本机构的出院患者进行用药指导。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 机构要求

4.1 医疗机构应建立出院患者用药指导服务制度。内容包括但不限于用药指导服务人员资质、工作流程和工作记录等。

4.2 在医疗机构药事管理与药物治疗学委员会（组）下设的负责合理用药的工作组（以下简称“工作组”）监督指导下，组织相关人员开展用药指导具体工作。

4.3 医疗机构用药指导内容应由工作组组织中级及以上专业职称的临床药师和医师进行撰写，并经工作组审核通过后使用。

4.4 负责用药指导工作的药师应满足以下条件：

- a) 具有初级及以上专业职称的本医疗机构药师或取得临床药师合格资质的药师；
- b) 经过用药指导服务相关的学习与培训，并考核合格。

4.5 用药指导人员培训内容应当包括但不限于以下内容：

- a) 法律、法规及标准；
- b) 药学基本理论、基本知识；
- c) 用药指导和沟通基本技能；
- d) 常用特殊剂型、特殊药品的使用方法；
- e) 常见疾病诊疗规范或权威治疗指南；
- f) 服务改进培训。

4.6 用药指导内容仅限本次出院时医师为患者开具的、经审核无误的药品及药品相关注意事项、生活方式指导等。

4.7 医疗机构应为出院患者用药指导服务工作的开展配备必要的设施设备。

4.8 医疗机构宜在医院信息系统中建立出院患者用药指导服务模块，并应符合以下要求：

- a) 为用药指导服务提供必要的信息，如：电子处方信息以及含药品主要作用、服药注意事项等内容的用药指导信息；
- b) 宜具有一定的统计功能，对必要的患者信息和指导数据等进行汇总分析；

- c) 配备有网络信息系统安全与故障应急预案。

5 服务形式及流程

5.1 指导服务的形式

出院患者用药指导服务分为两种形式：

- a) 面对面用药指导。宜向慢性病患者（如高血压、糖尿病、冠心病等）、长期服用 ≥ 5 种药品或使用华法林、吸入剂等特殊药品的患者，提供面对面用药指导时，同时发放纸质或推送电子版出院患者用药指导材料（以下简称“用药指导材料”）。
- b) 患者自行阅读用药指导材料。自行阅读用药指导材料宜用于轻症、短期用药或服用药品小于5种且未使用特殊药品或特殊剂型的患者及其他自愿选择此类用药指导方式的患者，为其提供纸质或推送电子版用药指导材料自行阅读。

5.2 用药指导服务流程

用药指导服务流程见图1。

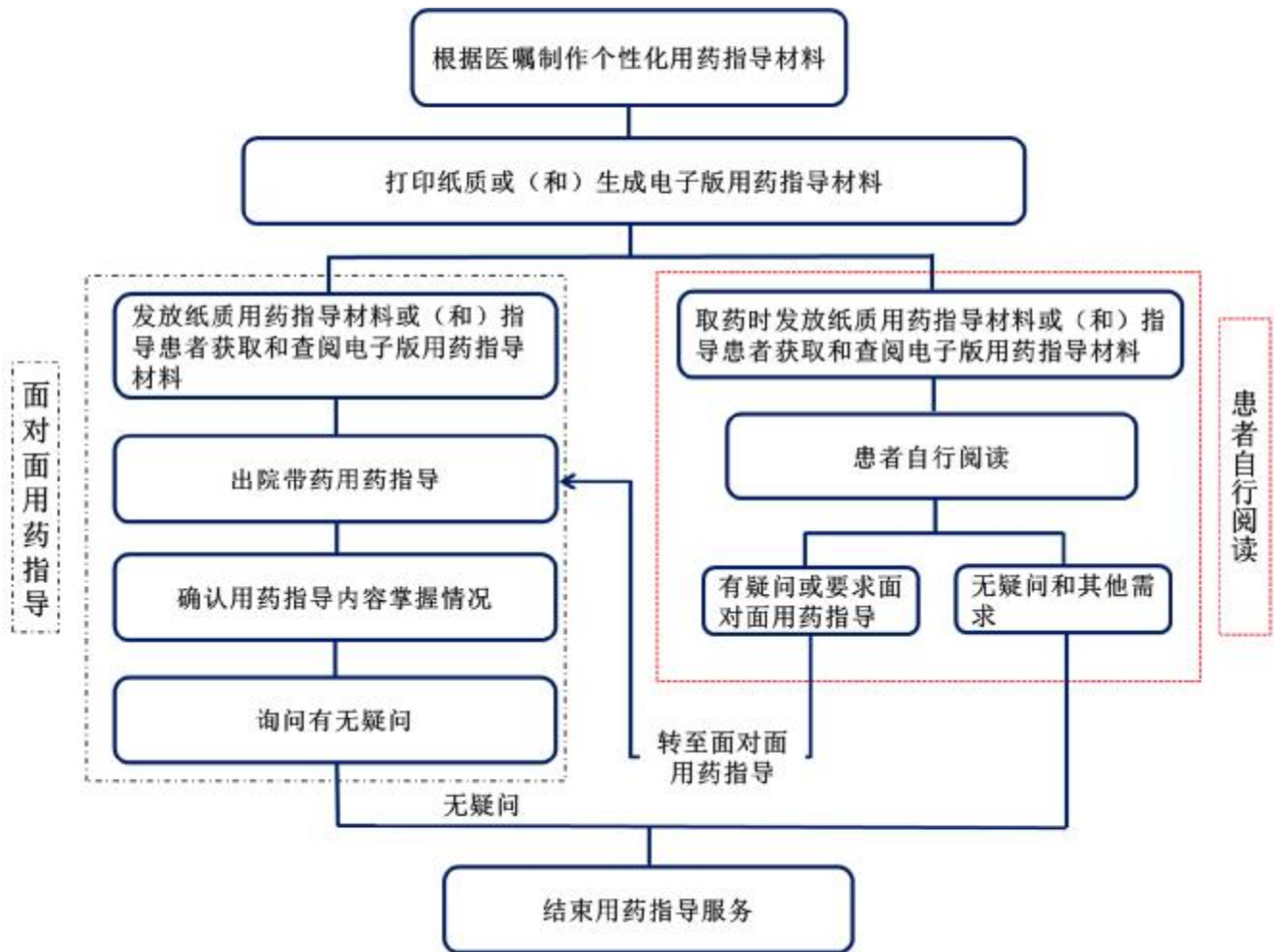


图1 服务流程

6 服务要求及内容

6.1 服务要求

- 6.1.1 用药指导应使用通俗、易懂的语言，突出重点，避免使用医药专业术语。
- 6.1.2 对于存在沟通困难的患者，必要时向患者家属进行用药指导。
- 6.1.3 进行用药指导时，药师应仪容整洁、态度和善、诚恳，注意交谈和倾听的姿势及表情。
- 6.1.4 对于患者用药问题无法确定答案时，应与其主管医师再次确认后回答。
- 6.1.5 用药指导过程中应注意保护患者隐私。
- 6.1.6 用药指导服务用语示例见附录 A。
- 6.1.7 如患者出院带药含特殊剂型（如吸入剂、鼻喷剂等）或特殊药品（如胰岛素制剂、华法林等），宜为患者提供详细的用药指导单或以图片、视频等形式提供用药指导。

6.2 用药指导材料

- 6.2.1 用药指导材料可包括用药指导单、患者用药时间轴指导单、单个特殊药品或特殊剂型的单药用药指导单等。
- 6.2.2 用药指导单应包括但不限于以下内容：
 - a) 基本信息：医疗机构名称、患者姓名、年龄、病历号（医保号）、出院日期等；
 - b) 药品信息：通用名、商品名（如有）、规格等；
 - c) 药品使用信息：主要作用、用法用量、服药注意事项、不良反应、储存条件等。
- 6.2.3 用药指导单格式及形式参考附录 B 中图 B.1 和图 B.2。
- 6.2.4 对服用药品种类大于 5 种的患者，用药指导材料宜增加患者用药时间轴指导单。患者用药时间轴指导单示例见附录 B 中图 B.3。
- 6.2.5 用药指导单可为纸质用药指导单或电子版用药指导单。医疗机构宜用信息化手段将电子版用药指导单推送给向患者（或家属），如通过 APP、微信小程序、扫描二维码等方式。

6.3 面对面用药指导

- 6.3.1 药师应先进行自我介绍，并核对患者信息。
- 6.3.2 发放用药指导单、特殊药品指导单等用药指导材料给向患者（或家属）。使用电子版用药指导单的医疗机构，药师还应告知患者获取和查阅电子版用药指导单的方法。
- 6.3.3 按出院带药用药指导单内容依次向患者（或家属）进行药指导说明，应包括但不限于以下内容：
 - a) 出院带药的药品名称、主要作用、单次服药剂量和每日服药次数；
 - b) 药品服药时间，进食对药品疗效的影响；
 - c) 药品使用方法，如口服、皮下注射、吸入等，对于鼻喷剂、吸入剂、皮下注射剂等特殊剂型应详细介绍使用方法；
 - d) 常见的不良反应及自我监测、处理方法；
 - e) 药品特殊储存要求；
 - f) 服药期间定期检查项目及检查周期。
- 6.3.4 讲解全部药品用药指导内容后，宜通过开放式问题，评估患者（或家属）对于药品的关键内容（如服药的剂量、方法、注意事项等）的掌握程度，对其认知不足的部分加以补充，重点指导。
- 6.3.5 询问患者（或其家属）对于药品有无疑问，并请患者或其家属在服务记录表签字、并进行服务满意度评价。用药指导结束后宜告知向患者（或家属）用药咨询服务电话。

6.4 患者自行阅读用药指导

6.4.1 发放出院带药人员应核对患者信息。发放纸质或推送电子版用药指导单、特殊药品指导单等用药指导材料给向患者（或家属）。使用电子版用药指导材料的医疗机构，药师应告知患者获取和查阅电子版用药指导材料的方法。提醒患者及其家属仔细阅读相关用药指导材料。用药指导单上宜预留用药咨询服务电话，以便患者及其家属咨询。

6.4.2 如患者（或家属）对药品有疑问或要求进行面对面用药指导，则药师应根据 6.3 要求和图 1 服务流程，为其提供面对面用药指导服务。

7 质量管理

7.1 工作组应根据本机构药品供应变化及时组织修订药品指导内容。

7.2 从事用药指导的药师应对服务记录表定期汇总，存档，以备工作组检查。

7.3 工作组应定期通过随访、满意度调查（在线或纸质版均可）等方式对本机构出院患者用药指导服务开展质量评价，并根据结果提出改进意见。

7.4 用药指导服务人员应对指导过程中发现的问题及时记录，定期汇总上报工作组，并根据工作组意见对服务进行改进。

附录 A

(资料性)

出院患者面对面用药指导服务用语示例

A.1 自我介绍与核对患者信息。

示例：您好，我是药师（临床药师）×××（姓名），请问您是××吗？（或××患者的家属吗？）您（××）今天出院，我来向您讲解一下出院后使用药品的相关内容。

A.2 讲解全部药品用药指导内容后，宜通过开放式问题，评估患者（或家属）对于疾病或药品的关键内容（如服药的方法、疗程、注意事项等）的掌握程度，对其认知不足的部分加以补充，重复重点、简化指导。

示例：（特殊剂型）：可以请您重复一下**药如何使用吗？您能告诉我**药应该怎么服用吗？您能告诉我在服用**药期间应该注意哪些问题吗？对于我刚才所讲的内容您有什么不清楚的地方吗？

A.3 询问患者（或家属）对于药品或治疗方案有无其他疑问。

示例：您对于自己（***患者）的药品和治疗还有什么想了解的吗？

A.4 用药指导结束后提示相关信息。

示例：以上是您此次出院带药的服药方法和注意事项，请问您还有没有问题？如无问题麻烦您在我们的工作记录单上签字。如果您在服药期间有疑问可以来我们医院的用药咨询中心咨询，也可以拨打用药咨询中心的电话，电话是***。祝您/（您的家属）早日恢复健康。

附录 B

(资料性)

出院患者用药指导单格式及示例

B.1 用药指导单格式见图B.1。

[医疗机构名称]					
患者出院用药指导单					
姓名:		性别:		年龄:	
				体重:	
				医保卡号(病历号):	
出院诊断:					
指导单制作日期:		负责药师:		咨询电话:	
				工作时间:	
药品名称	主要作用	用法用量	服药时间	服药疗程	服药注意事项
通用名 (商品名)	根据药品说明书 适应症及患者诊 断,用通俗的语 言撰写相应药品 的作用	用文字注明服药的剂 量、次数(此处填写常用 用法用量),尽量避免使 用专业术语,如拉丁缩 写等	服 药 时 间(与就 餐 的 关 系)	根据医师医 嘱或相关临 床治疗指南 要求(可选 项)	特别需要提示患者注意的内容:如 剂量调整周期、常见不良反应的处 理方法、特殊药品使用方法、储存方 法、定期监测要求(语言精练,通俗 易懂),为可选项
服药及生活方式指导(红字为内容要求)					
生活方式指导:(此项为可选项,针对不同人群、疾病和病生理状态制定,一类疾病可以写一个统一的模板,请注明针对疾病和人群)					
药品调整周期:(此项为可选项,根据具体药品制定其对应的内容,如果对调整周期无特殊要求,可不写)					
服药期间需要定期监测的项目和监测周期(此项为可选项,根据具体药品制定其对应的内容,如果有针对于联合用药时需要特殊监测的项目,需要注明联合用药所涉及的药品名称,如果药品对定期检测和周期无特殊要求,可不写)					
服药期间需要及时就医或调整药品的情况(此项为可选项,根据具体药品制定其对应的内容或针对某一疾病进行书写)					
药品常见不良反应(此项为可选项,根据具体药品制定其对应的内容,主要写明某一药品特殊的、常见的不良反应,药品不良反应的罗列可能会引起部分患者的过分焦虑,进一步影响依从性。建议:(1)选择列出需患者及时就医的不良反应症状;(2)对于一过性的不良反应充分告知患者不良反应的一过性特点,从而提高依从性。)					
漏服药品处理方法(此项为可选项,根据具体药品制定其对应的内容,如果对漏服药无特殊要求,可不写;或者写明统一的漏服处理方法)					
复查相关要求(红字为内容要求)					
复查周期:(针对疾病可以写一个统一的模板)					
复查时需要检查的项目、检查周期(针对疾病或此次出院带药涉及的所有药品)					
复查的特殊要求(可选项)					
其他(可选项)					
特别提示:以上内容仅供参考,请以医生医嘱为准。					
若出院后需要服用其他治疗药品,请告知医生目前的用药情况。					

图B.1 用药指导单格式

B.2 用药指导单示例见图B.2。

[医疗机构名称]					
患者出院用药指导单					
姓名: 性别: 年龄: 体重: 医保卡号(病历号):					
出院诊断:					
指导单制作日期:		负责药师:		咨询电话:	
				工作时间:	
药品名称	主要作用	用法用量	服药时间	服药疗程	服药注意事项
阿司匹林肠溶片 (拜阿司匹灵)	预防血栓形成	1次1片(0.1g), 1 天1次	早晨空腹服用	长期服用	不能咀嚼或压碎
替格瑞洛片(倍 林达)	预防血栓形成	1次1片(90mg), 1 天2次	早、晚各服药一 次, 餐前或餐后 服用均可	至少服用12个 月	
服药及生活方式指导					
<p>I 生活方式指导: (可选项) 请您进行低盐低脂饮食, 每日摄入的食盐应小于 5g; 适量运动, 避免受凉及劳累, 按时服药, 切勿自行调整及增减药品。每日固定时间静息状态下测量血压、心率。</p> <p>I 药品调整周期: (可选项) 建议每月在心内科门诊复诊, 由医生根据血压、心率/心律等情况, 调整以上药品服药剂量。</p> <p>I 服药期间需要定期监测的项目和监测周期: (可选项) 目前您服用阿司匹林肠溶片(拜阿司匹灵)和替格瑞洛片(倍琳达)这两种抗血小板药品, 服药期间易发生出血现象, 请您注意观察是否有皮下出血点、牙龈出血、黑便、血尿等现象, 如有上述现象, 请您与您的医生及时联系或去就近医院就诊。建议使用软毛牙刷刷牙。进行有创治疗前告知医生, 您正在服用这两种药品。</p> <p>I 服药期间需要及时就医或调整药品的情况 (可选项)</p> <p>I 药品常见不良反应 (可选项)</p> <p>I 漏服药品处理方法 (可选项)</p>					
复查相关要求					
<p>I 复查周期: 请您于出院后 1 个月后, 前往心内科门诊复查。</p> <p>I 复查时需要检查的项目、检查周期: 复查检查: 请您出院以后定期监测电解质、肾功能、肝功能、心电图、血脂、心肌酶等指标, 建议前 3 个月每月监测 1 次, 以后每 3 个月 1 次。每半年复查心脏超声。</p> <p>I 复查的特殊要求 (可选项)</p> <p>I 其他 (可选项)</p> <p>特别提示: 以上内容仅供参考, 请以医生医嘱为准。 若出院后需要服用其他治疗药品, 请告知医生目前的用药情况。</p>					

图B.2 用药指导单示例

B.3 患者用药时间轴指导单示例见图B.3。

*** 医院患者用药时间轴指导单

姓名: 病例编号: 出院日期:
性别: 年龄: 岁 床号: 床
出院科室: 诊断:



微信扫一扫，看用药指导



以上时间轴仅包含需要规律服用的药物，临时用药或紧急情况时使用的药物的服药方法请扫描上方二维码。指导单内容仅供参考具体用药方案请遵医嘱，若有疑问请咨询您的主治医师或药师

图B.3 患者用药时间轴指导单